



СФЕРА УСЛУГ В ОБЪЕКТИВЕ СОВРЕМЕННЫХ ИННОВАЦИЙ

Джультматова Светлана Рахматовна, к.э.н.,

Received 09th Jun 2023,

Accepted 10th Jun 2023,

Online 15th Jun 2023

доцент кафедры «Цифровая экономика»

Самаркандского института экономики и сервиса

Аннотация: Данная статья исследует влияние современных инноваций на сферу услуг. Она рассматривает, как инновации в области технологий, информационных систем и коммуникаций влияют на предоставление услуг в различных отраслях, включая туризм, финансы, здравоохранение, транспорт и розничную торговлю. Статья также обсуждает преимущества, вызовы и возможности, связанные с инновациями в сфере услуг. В заключение, статья подчеркивает необходимость развития и применения инноваций для повышения качества и эффективности услуг в современном мире.

Ключевые слова: Инновации, сфера услуг, технологии, информационные системы, коммуникации, туризм, финансы, здравоохранение, транспорт, розничная торговля, преимущества, вызовы.

В реализации государственной инновационной политики, призванной обеспечить переход национальной экономики на путь модернизации с целью обеспечения конкурентоспособности и устойчивого социально-экономического развития, огромное значение имеет сфера услуг. Сфера услуг считается одним из самых перспективных направлений современной экономики и дальнейшее ее развитие во многом обусловлено своевременным созданием и внедрением инноваций.

Ее роль в данном процессе проявляется в следующих направлениях: во-первых, инновационное развитие самой сферы услуг как важнейшего сектора экономики страны; во-вторых формирование национальной инновационной системы и развитие национальной инновационной инфраструктуры.

Результат инновационной деятельности (сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация сервисной деятельности), способный более эффективно удовлетворить общественные потребности называют инновациями в сфере услуг. Внедрение инноваций в сфере услуг предполагает внедрение новых видов техники и технико-технологических приёмов в процессе обслуживания (технические инновации); повышение эффективности обслуживания (организационно-технологические инновации); совершенствование

внутренних и внешних связей, совершенствование методов управления (управленческие инновации).

В инновационной политике выделяют следующие основные элементы: поиск идеи услуги; проектирование и организация производства услуги; внедрение новой услуги на рынок и наблюдение за ходом ее реализации и полученными результатами. По сути, совокупность перечисленных элементов представляет собой инновационный процесс.

В инновационном процессе одна из ведущих ролей отводится государству, так как государство является, во-первых, источником спроса на инновации, во-вторых, главным посредником в инновационном процессе. Государство заинтересовано в развитии сферы услуг и в повышении ее конкурентоспособности, оно имеет возможности в стимулировании инновационной деятельности с точки зрения финансирования инновации, формировании благоприятной экономической среды и организации инновационной инфраструктуры. Главная цель создания инновационной структуры – интеграция науки и бизнеса и обеспечение доступа к целому комплексу ресурсов (человеческих, информационных, финансовых, производственных и пр.)

Инновационные процессы в настоящее время приобретают все большую значимость, их главной задачей является достижение предприятиями конкурентных преимуществ и более полное удовлетворение спроса потребителей в высококачественных товарах и услугах.

В общем виде инновацию можно определить, как преобразование потенциального научно-технического прогресса в реальность, воплощенную в новые продукты и технологии. Также под инновацией можно понимать применение и распространение новшеств, то есть новых явлений, открытий, изобретений, теоретических знаний или новых методов и принципов.

По типу инновации выделяют следующие виды:

- Материально-технические инновации - создание новых материалов, продуктов, услуг и технологий, новых способов оказания услуг и совершенствование старых.
- Экономические инновации - появление новых рынков сбыта в результате внедрения новых продуктов или технологий, появление новых способов купли-продажи товаров и другие экономические процессы, появляющиеся в результате осуществления инновационного процесса.

Специфика инноваций непосредственно сферы услуг обусловлена особенностями понятия услуги и ее характеристиками.

Инновации в сфере услуг основываются на создании нематериальных ценностей, предназначенных для помощи клиенту и облегчении его жизни или процесса ведения бизнеса, то есть предоставлении такой пользы для потребителя, за которую он захочет заплатить. При этом под нематериальными ценностями можно понимать способы повышения рентабельности и производительности клиента, хорошее настроение, повышение его духовного или культурного развития либо предоставление уникального опыта.

Таким образом, исходя из вышеизложенного можно сделать выводы:

- под инновациями следует понимать новшество, которое успешно используется на практике и приносит результат, прямой или косвенный, в любой форме: будь то прямая экономия ресурсов вследствие повышения уровня образования, квалификации, применения новых ресурсосберегающих технологий; экономия накладных расходов, получаемая за счет повышения производительности труда в результате применения новых технологий, способствующих снижению потерь сырья и материалов, увеличению объемов производства продукции и росту качества услуг; повышение эффективности и рентабельности благодаря применения более совершенного оборудования и технологий, улучшения качества и условий труда и жизни работников, внедрения новых экономичных материалов; повышение количества заказов в сфере услуг вследствие улучшения сервисного обслуживания при оказании новых услуг (гарантийное обслуживание техники, диагностика автотранспорта и т.д.); экономия вследствие внедрения новых методов управления предприятием и его реорганизации;

- эффективное развитие национальной экономики объективно требует принципиальных изменений в применяемых технологиях, принципах построения организационных структур предприятий, управлении всеми процессами, проходящими на предприятиях, в том числе и в сфере услуг;

- сфера услуг занимает все более значимую роль в современном обществе. Однако для того, чтобы полнее удовлетворять все возрастающие потребности общества, развитие сферы услуг должно непосредственно опираться на результаты научно-технического прогресса, признанного в качестве важнейшего фактора экономического развития, который все чаще связывается с понятием инновационного процесса, объединяющего в себе науку, технику, экономику, предпринимательство и менеджмент;

- сфера услуг в современных условиях представляет систему, включающую в себя самые разнообразные сферы деятельности человека: бытовые услуги, финансовые услуги, науку и научное обслуживание, физкультуру и спорт, гостиничные, туристические услуги, услуги здравоохранения, образования и транспорта, торговлю, страхование, консультационные услуги и т.д. По мере развития науки и техники сфера услуг будет постоянно развиваться и включать в себя совершенно новые направления человеческой деятельности: так в последнее время появилось много направлений, связанных с интернетом.

Управление инновациями, а также применение новых методов управления и организации деятельности малых и средних предприятий способно принести ощутимый вклад в эффективное и устойчивое развития субъектов хозяйствования всех форм собственности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service innovation and firm performance: A review of the literature and synthesis of future research directions. *Journal of Service Research*, 11(2), 105-125.
2. Gallouj, F., & Djellal, F. (2010). *The Handbook of Innovation and Services: A Multi-disciplinary Perspective*. Edward Elgar Publishing.
3. Bryson, J. R., Daniels, P. W., & Warf, B. (2004). *Service Worlds: People, Organisations, Technologies*. Routledge.
4. Miozzo, M., & Soete, L. (2001). *Internationalisation of Services: A Technological Perspective*. Routledge.
5. Edvardsson, B., Gustafsson, A., & Roos, I. (2005). *Service Innovation in the New Economy*. Routledge.
6. Sundbo, J., & Gallouj, F. (Eds.). (2000). *Innovation in Services*. Edward Elgar Publishing.
7. Toivonen, M., & Tuominen, T. (2009). *Service Innovation: Explorative Study in the Finnish Service Sector*. Finnish Funding Agency for Technology and Innovation.
8. Tether, B. S., & Miles, I. (2012). *Service Innovation: Novel Ways of Creating Value in Actor Systems*. Cambridge University Press.
9. Windrum, P., & Koch, P. (2008). *Innovation in Public Sector Services: Entrepreneurship, Creativity and Management*. Edward Elgar Publishing.
10. Chesbrough, H. W., Vanhaverbeke, W., & West, J. (Eds.). (2006). *Open Innovation: Researching a New Paradigm*. Oxford University Press.